

KK
Fis Pa 28/02
Tut
P

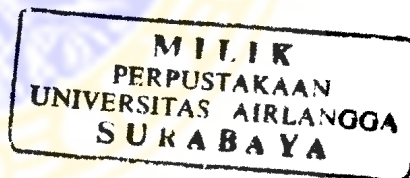
PERANAN SUPERVISOR DALAM USAHA PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA

**(Studi deskriptif tentang peranan supervisor House Keeping
Department dalam usaha peningkatan produktivitas kerja
karyawan di Hotel Novotel Surabaya)**



Oleh :

TUTYANTONO
NIM : 079910529-S



**PROGRAM STUDI D-3 PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
SEMESTER GENAP
2001/2002**

PERANAN SUPERVISOR DALAM USAHA PENINGKATAN PRODUKTIVITAS KERJA

(Peranan Supervisor House Keeping Department dalam usaha
Peningkatan Produktivitas Kerja)

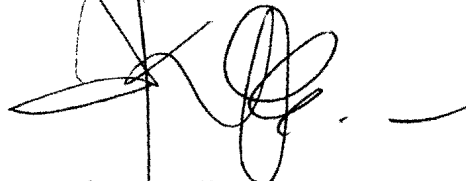
TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Persyaratan
Penyelesaian Studi Program Pendidikan Diploma III Pariwisata
Universitas Airlangga Surabaya

Surabaya, Juni 2002

Mengetahui / Menyetujui

Dosen Pembimbing



Andy Umardiono S. sos
NIP: 132 230 985

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. KESIMPULAN

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan secara langsung beserta keterangan yang diperoleh, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa produktivitas kerja di Novotel Surabaya dipengaruhi oleh adanya suatu motivasi dari pihak atasan, upah atau gaji yang cukup baik, keamanan, kesehatan, lingkungan tempat karyawan bekerja serta adanya suatu promosi jabatan.
2. Pihak manajemen telah melakukan beberapa upaya seperti pemberian upah yang cukup, memperbaiki sarana dan prasarana yang ada, pemberian promosi jabatan bagi karyawan yang berhak mendapatkannya serta memberikan predikat *Employee of the Month* bagi setiap karyawan yang berprestasi. Selain itu telah dilakukan perekrutan pegawai dengan lebih selektif dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas karyawan yang ada.
3. Bahwa upaya yang dilakukan oleh pihak *supervisor* cukup baik seperti pemberian motivasi, memberikan perlindungan atau bisa mempertanggungjawabkan pekerjaan bawahannya, serta mengadakan semacam program *training* atau pelatihan kepada karyawan, dimana program *training* atau pelatihan sangat diperlukan sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan daripada karyawan.

4. Perhatian serta motivasi seorang *supervisor* kepada bawahan sangat diperlukan untuk menunjukkan bahwa seorang *supervisor* benar-benar *respect* akan pekerjaan yang telah dilakukan.
5. Komunikasi yang baik antara bawahan dengan atasan, maupun dengan sesama karyawan sangat diperlukan untuk menghindari kesalahpahaman dalam melaksanakan pekerjaan.

4.2. SARAN

Dari hasil pembahasan dalam bab-bab di atas dan juga pengamatan yang dilakukan selama melaksanakan penelitian, maka berikut ini adalah saran-saran yang mungkin berguna bagi pihak Novotel Surabaya. Adapun saran-saran tersebut adalah:

1. Pihak Novotel hendaknya meningkatkan jumlah gaji yang telah diterima oleh karyawan selama ini.
2. Promosi jabatan yang diberikan sebaiknya diadakan secara rutin misalnya setahun sekali dengan maksud untuk memberikan kesempatan pada setiap karyawan untuk dapat lebih maju.
3. Memperbaiki sarana dan prasarana yang dipakai oleh *roomboy* seperti *trolley* yang lebih baik serta memberikan *locker* pada setiap karyawan yang ada.
4. Pihak *Personnel Department* lebih selektif dalam penerimaan pegawai baru agar pegawai yang diterima benar-benar mampu untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.

5. Seorang *supervisor* harus lebih memperhatikan bawahannya baik dalam hal pemberian motivasi serta tugas yang diberikan.
6. *Supervisor* harus lebih adil dalam memberikan pembagian tugas dengan maksud menghindari kecemburuan di kalangan karyawan.
7. Hubungan antara *supervisor* dengan karyawan yang sudah terbina saat ini supaya lebih ditingkatkan lagi.



ABSTRAKSI

Dunia pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa negara yang sangat besar. Dari alasan itulah muncul berbagai macam ide atau gagasan bagaimana kita sebagai bangsa yang kaya akan objek pariwisata ini untuk mengembangkan serta meningkatkan sesuatu yang telah kita miliki ini untuk mewujudkan harapan tersebut.

Namun perlu kita sadari pula bahwa dalam pencapaian usaha tersebut tidaklah hanya dibutuhkan faktor kekayaan alam yang telah tersedia akan tetapi juga dibutuhkan semacam sumber daya yang tangguh yang mana dalam hal ini adalah sumber daya manusia yang handal dan berkualitas di bidangnya.

Sebagaimana telah kita ketahui bahwa wisatawan yang berkunjung ke Indonesia tentunya membutuhkan semacam tempat untuk menginap selama mengadakan perjalanan wisatanya, oleh karena itu perlu kita perhatikan juga bagaimana perusahaan-perusahaan di bidang jasa yang mana disini adalah hotel berperan dalam mensukseskan program pemerintah tersebut. Dalam hal ini pihak hotel telah berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengunjung agar pengunjung atau tamu yang tinggal merasa senang dan puas selama ia tinggal di hotel tersebut.

Sebagai tempat persinggahan wisatawan baik asing maupun lokal, hotel mempunyai kewajiban bagaimana mengembangkan sumber daya manusia yang dimilikinya untuk mencapai tujuan daripada hotel tersebut disamping sebagai upaya untuk mendukung program pemerintah yang telah direncanakan.

Sebagai salah satu hotel berbintang yang ada di Indonesia khususnya di Surabaya, Novotel juga mempunyai andil atau peranan yang sama didalam usahanya untuk meningkatkan sektor industri pariwisata di Indonesia, di samping juga usahanya untuk meningkatkan mutu serta pelayanan daripada Novotel Surabaya sendiri.

Dalam kesempatan ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu peneliti berusaha untuk memahami serta mempelajari data-data di atas yang diperoleh dari wawancara, kuisioner, observasi, serta bahan dokumen yang erat hubungannya dengan permasalahan yang dihadapi yang kemudian data-data tersebut diolah sedemikian rupa sehingga peneliti mendapatkan asumsi atau jawaban sementara dari masalah yang dihadapi. Setelah kegiatan tersebut peneliti melakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui apakah permasalahan tersebut masih terjadi di tempat tersebut, dan apabila masalah tersebut masih ada maka peneliti akan melanjutkan penelitian untuk mendapatkan jawaban atau pemecahan dari permasalahan yang dihadapi.

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka diperoleh kesimpulan bahwa seorang *supervisor* mempunyai peranan yang sangat besar dalam usaha peningkatan produktivitas kerja yang hendak dicapai oleh pihak Novotel Surabaya. Dimana dalam hal ini *supervisor* telah melakukan berbagai macam upaya seperti pemberian motivasi, mengadakan *meeting* secara rutin dikalangan

karyawan, memberikan pengawasan, memperhatikan absensi serta menjaga hubungan antara *supervisor* dengan karyawan sehingga dari upaya-upaya tersebut dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja yang mengarah pada peningkatan produktivitas kerja. Disamping itu koordinasi kerja menjadi lebih baik dengan adanya hubungan yang baik antara bawahan dan atasan serta berkurangnya jumlah absensi dikalangan karyawan yang ada sebagai hasil dari sistem pengawasan yang diberikan oleh *supervisor*.

